

6. Jahrgang, Heft 2, Artikel 6 – Oktober 2010

Online-Beratung im Studium der Sozialen Arbeit - am Beispiel eines Seminarkonzepts im Vertiefungsgebiet „Beratung“ des MA-Studiengangs Soziale Arbeit an der FH Erfurt

Hermann Bullinger

Zusammenfassung

In dem Beitrag geht es um didaktische und methodische Überlegungen zu einem Seminarkonzept „Online-Beratung“ im Rahmen eines MA-Studiengangs Soziale Arbeit an der Fachhochschule Erfurt. Ausgehend von der unzureichenden Thematisierung von Online-Beratung im Studium der Sozialen Arbeit wird erörtert, was die Studierenden in einem Seminar Online-Beratung lernen sollen und wie die Lernprozesse kompetenzorientiert gestaltet werden können. Dabei wird davon ausgegangen, dass ein Seminar „Online-Beratung“ nur eine Grundqualifikation vermittelt, die gegebenenfalls durch eine zertifizierte Ausbildung in Online-Beratung ergänzt werden muss.

Keywords

Online-Beratung, Sozialarbeitsstudium, Hochschuldidaktik, Kompetenzentwicklung, Seminar-konzept, E-Mail-Beratung, Chatmoderation, Forummoderation

Autor

- Prof. Dr. Hermann Bullinger
- Professor für Arbeitsformen und Methoden Sozialer Arbeit, methodische Grundkompetenzen an der Fakultät Sozialwesen der FH Erfurt
- **Kontakt:** Fachhochschule Erfurt
Fakultät Sozialwesen
99051 Erfurt
Tel.: +49 (0)361-6700553
E-Mail: bullinger@fh-erfurt.de

1. Online-Beratung und Soziale Arbeit

In der Sozialen Arbeit ist Beratung ein zentraler Handlungsbereich. Dabei ist zu unterscheiden zwischen Beratung als spezialisierte Tätigkeit in Beratungsstellen und Beratung als Querschnittsfunktion, die sich durch alle Bereiche und Hilfeformen Sozialer Arbeit hindurchzieht.

Lange Zeit war Beratung primär als Face-to-Face-Kommunikation organisiert, wenn man von der Telefonberatung absieht. Ab Mitte der 90iger (Kühne, 2009a, S.3; Knatz & Dodier, 2003, S. 9) wurden zunehmend die Möglichkeiten computergestützter Kommunikation genutzt und die heutigen Formen von Online-Beratung entwickelt. In der Zwischenzeit hat die Online-Beratung „ihre Pionierphase hinter sich gelassen“ (Kühne, 2009a, S. 2). Die herkömmliche, auf Face-to-Face-Kommunikation gestützte Beratung wird heute in immer mehr Bereichen der Sozialen Arbeit durch computervermittelte Kommunikationsformen

erweitert. „Beratung – so wie sie bisher bekannt war – wird durch diese neuen Angebote aber nicht nur ergänzt, sondern auch verändert“ (Sickendiek, Engel & Nestmann, 2008, S. 123). Neue Angebotsstrukturen entstehen. Vielfältige Gestaltungs- und Nutzungsmöglichkeiten erschließen sich, die das klassische Setting von Beratung „sprengen“ und andere, neue Settings ermöglichen. Die künftige Entwicklung kann im Moment nicht prognostiziert werden. Sicher wissen wir derzeit lediglich, dass wir „Beratung in Zukunft nicht ohne den Bezug zu Neuen Medien planen, beschreiben und durchführen können“ (Engel, 2004, S. 499).

Mittlerweile haben die Wohlfahrtsverbände eigene Online-Beratungsangebote. Sehr umfangreiche und hoch professionalisierte Angebote macht auch die Bundeskonferenz der Erziehungsberatungsstellen (bke). Auch viele kleinere Beratungseinrichtungen mit unterschiedlichen Schwerpunktsetzungen (z. B. Beratungsstellen für Essgestörte oder Jugendliche) sind im Netz präsent. In der Praxis der Sozialen Arbeit finden wir heute also ein ausdifferenziertes und breit gefächertes Spektrum von Online-Beratung. Teilweise werden die Aktivitäten innerhalb von Beratungsportalen gebündelt, d. h. verschiedene Anbieter haben sich zusammengeschlossen und können so regionale Ressourcen besser nutzen.

Mit der enormen Entwicklung der Praxis hat der Umfang der Thematisierung von Online-Beratung im Studium der Sozialen Arbeit nicht mithalten. Zwar ist das Thema Online-Beratung heute in der Hochschulausbildung präsenter wie vor fünf Jahren, als Gehrman u.a. (2005) noch eine geringe Verankerung konstatierten, aber der Stellenwert der Online-Beratung im Studium der Sozialen Arbeit entspricht immer noch nicht ihrem Ausbaustand und ihrer Bedeutung in der Praxis. Häufig konzentriert sich die Beratungsausbildung im Studium einseitig oder gar ausschließlich auf Face-to-Face-Beratung. Damit zusammenhängend existieren unter vielen Professionellen ausgeprägte Hemmschwellen und teilweise auch Vorurteile gegenüber Beratungsangeboten im Netz. Hinterberger und Kühne schreiben in diesem Zusammenhang von einer „traditionell skeptische(n) Haltung von Beratern und Beraterinnen in Bezug auf Neue Medien“ (2009, S. 22). Dies kann dazu führen, dass die Möglichkeiten der Beratung im Internet nicht oder nur unzureichend wahrgenommen werden und dass das enorme Entwicklungspotential verkannt wird.

Defizite gibt es auch in der Forschung. Zwar erscheinen in den letzten Jahren zunehmend mehr Veröffentlichungen zur Online-Beratung in der Sozialen Arbeit (Gehrman, 2009; Kühne & Hinterberger, 2009; Ploil, 2009; Weinhardt, 2009; Warras, 2008; Bauer & Kordy, 2008), aber es mangelt an Praxisforschung und insbesondere an anwendungsorientierter Wirkungsforschung.

Zusammenfassend kann konstatiert werden, dass sowohl die Forschung als auch die Lehre in der Sozialen Arbeit hinter der rasanten Praxisentwicklung hinterherhinken. Vor diesem Hintergrund ist es an der Zeit sowohl im Bachelor- als auch in Masterstudiengängen für eine bessere Repräsentanz des Themas zu sorgen und sich damit zu beschäftigen, welche Lehrinhalte wichtig und unverzichtbar sind und wie die Lehre konkret didaktisch und methodisch gestaltet werden sollte.

Die folgenden Überlegungen konzentrieren sich dabei, um das Thema einzugrenzen, auf die Beschreibung eines Seminarangebotes im Vertiefungsgebiet Beratung des Masterstudiengangs Soziale Arbeit an der Fakultät Sozialwesen der Fachhochschule Erfurt. Sie stellen einen Diskussionsbeitrag dar, der vom Anspruch geleitet ist, zum einen den wissenschaftlichen Anforderungen an einen Master zu entsprechen, zum anderen den Handlungsrahmen und die hochschuldidaktischen Herausforderungen der Bologna-Reform aufzugreifen und adäquate Lehr-Lernformen zu entwickeln (Wehr & Ertel, 2007).

Das hier beschriebene Seminar setzt voraus, dass die Studierenden im Rahmen der Bachelor-Ausbildung mindestens zwei aufeinander aufbauende Trainingsseminare „Beratung“ absolviert haben und somit über Grundfertigkeiten im Bereich der Face-to-Face-Beratung verfügen. Außerdem sollten sie mindestens ein Seminar zu Beratungsansätzen und -konzepten in der Sozialen Arbeit besucht haben.

2. Hochschuldidaktische Überlegungen

Bei der Bologna-Reform ging es nicht nur um strukturelle Veränderungen der Hochschulen, sondern auch um einen hochschuldidaktischen Paradigmenwechsel, der die zu erwerbenden Kompetenzen und die Lernenden ins Zentrum stellt (Wehr, Ertel, 2007).

Kompetenzen in diesem Sinne sind „ Fähigkeiten und Kenntnisse sich flexibel auf eine Aufgabe einzustellen und sich entsprechend der Erfordernisse weiterentwickeln zu können, um diese zu bewältigen. Die Kompetenz wird als subjektbezogen verstanden und stellt die Selbstorganisation in den Fokus“ (Alonso, 2009, S. 103).

Didaktische Überlegungen zu einem Seminar „Online-Beratung“ müssen sich darauf konzentrieren, welche Kompetenzen relevant sind und wie der Prozess der Kompetenzentwicklung „lernerzentriert“ (Ertel & Wehr 2007, S. 13) gestaltet werden kann.

Hinsichtlich der Kompetenzen ist zu berücksichtigen, dass es im Studium nicht darum gehen kann, eine komplette Zusatzausbildung anzubieten, wie sie z. B. die Deutsche Gesellschaft für Online-Beratung in ihren „Richtlinien zur Anerkennung von Online-Berater/innen“ (DGOB, 2009) beschrieben hat.

Wichtig erscheint im Rahmen eines Masterstudiengangs mit Schwerpunkt „Beratung“ die Vermittlung von folgenden Kompetenzen:

- Anwendungsbezogene Kenntnis theoretischer Konzepte und die Fähigkeit zu eigenständiger Reflexion dieser Konzepte
- Einschätzungsvermögen der Potentiale, Entwicklungsmöglichkeiten und Grenzen internetbasierter Beratung
- Überblick darüber, welche unterschiedlichen (auch zielgruppenspezifischen) Online-Beratungsangebote existieren und die Fähigkeit diese zu beurteilen

- Einen gendersensiblen Blick auf Theorie und Praxis der Online-Beratung erwerben
- Anwendungsbezogene Kenntnisse über unterschiedliche Formen von Online-Beratung (Mail, Einzelchat, Gruppenchat, Forum)
- Fähigkeit das vorhandene beraterische Können in der Face-to-Face-Beratung auf Settings internetbasierter Beratung ansatzweise zu transferieren und die Unterschiede zu erkennen
- Grundfertigkeiten professioneller Mailbearbeitung
- Erweiterung der eigenen Lese- und Schreibkompetenz im Hinblick auf die Anforderungen von Mail-Beratung
- Anwendungsbezogene Grundfertigkeiten der Chat- und Forumsmoderation
- Basiswissen über aktuelle Soft- und Hardware, um die technischen Voraussetzungen und Bedingungen einschätzen zu können.
- Basiswissen über Datenschutzmanagement, um die Datensicherheit von Online-Angeboten beurteilen zu können
- Kenntnisse über Qualitätsstandards der Online-Beratung
- Wissen über Qualifikationsanforderungen und Weiterbildungsmöglichkeiten von Online-BeraterInnen, um den erreichten Entwicklungsstand der eigenen Handlungskompetenz in Relation setzen zu können

Für die Konzipierung einer Lehrveranstaltung „Online-Beratung“ in einem Masterstudiengang ist damit ein Kompetenz-Rahmen vorgegeben. Die Lernerzentrierung wird auf der methodischen Ebene umgesetzt. Vorhandene Methodenkonzepte der Weiterbildung (z. B. im Rahmen der Beratungsausbildungen), der Erwachsenenbildung (Faulstich & Zeuner, 2008) und der Hochschullehre (Waldherr & Walter, 2009; Hawelka, Hammerl & Gruber, 2007) bieten vielfältige Anregungen für die lernerzentrierte Gestaltung von Seminaren.

Wichtig sind in diesem Zusammenhang Ansätze wie situiertes, erfahrungsorientiertes, handlungsorientiertes, kooperatives und selbstgesteuertes Lernen (Alonso, 2007, S. 109ff). Die Ansätze ergänzen sich gegenseitig. Das Lernen an der Hochschule sollte sich deshalb nicht an einem Ansatz orientieren, sondern die verschiedenen Ansätze miteinander kombinieren (Alonso, 2007, S. 121).

Situiertes Lernen findet z. B. statt, wenn mit und an Fallbeispielen gearbeitet wird. Erfahrungsorientiertes Lernen zeichnet sich dadurch aus, dass die eigenen Erfahrungen z. B. in Rollenspielen oder Simulationsübungen reflektiert werden. Von kooperativem Lernen sprechen wir, wenn Gruppenarbeit stattfindet und beispielsweise Aufgabenstellungen von Studierenden gemeinsam in Gruppen bearbeitet werden. Das selbstgesteuerte Lernen kann viele Formen annehmen. Beispiele hierfür sind die selbstständige Erarbeitung von Literatur oder die Analyse von vorgegebenen Materialien.

Für ein Seminar „Online-Beratung“ bedeutet dies konkret, dass das Lernen hauptsächlich medienbasiert gestaltet werden muss. Das heißt, dass die Simulation von Online-Beratung unter Nutzung von Computer und Internet einen zentralen Teil des Seminars darstellen muss und virtuelle Lernräume hergestellt

werden müssen, um die Spezifik computervermittelter Kommunikation und deren psychologische Wirkungen für die Teilnehmer differenziert erfahrbar zu machen und selbstreflexiv bearbeiten zu können.

3. Ablaufplanung eines Seminars „Online-Beratung“ – Inhalte und Lehrmethodik

In einem Semester sind im Durchschnitt 15 Seminartermine zu verplanen, wobei der 1. Seminartermin immer einführenden Charakter hat. In der ersten Sitzung stellt der Lehrende/die Lehrende die Seminarplanung vor. Die Ziele, Inhalte und Arbeitsweisen werden mit den Studierenden abgestimmt und auf die Erwartungen der jeweiligen Studiengruppe hin modifiziert. Geklärt werden muss auch der Umfang und die Organisation des Selbststudiums. In Masterstudiengängen wird erwartet, dass die Studierenden sich in erheblichem Umfang in Eigenarbeit selbstständig neues Wissen und Können aneignen (Alonso, 2009, S. 272ff). Hierzu wird ein Reader erstellt, in dem wichtige Texte enthalten sind, die im Selbststudium ergänzend und erweiternd parallel zu den Seminareinheiten erarbeitet werden sollen. Die Studierenden werden darüber informiert, dass zum Selbststudium auch spezielle Arbeitsaufträge und Aufgaben gehören, die entweder zur Vor- oder zur Nachbereitung zwischen den Seminarterminen erledigt werden müssen. Außerdem werden in der ersten Sitzung auch die Prüfungsanforderungen erläutert.

Die ideale Größe der Studiengruppe ergibt sich aus den gewählten Arbeitsweisen und den vorhandenen Computerarbeitsplätzen, weil das Seminar in einem mit Internetanschlüssen ausgestatteten Computerraum stattfindet muss und maximal zwei Studierende an einem Computer arbeiten können. Von daher sollte die TeilnehmerInnenzahl auf circa 17 begrenzt sein.

Auf spezifische Software, wie sie z. B. beranet (Info www.beranet.de) bereitstellt, kann im Rahmen der FH Erfurt nicht zurückgegriffen werden. Aber es steht eine E-Learning-Plattform zur Verfügung, auf der Mail-Kommunikation und auch die Moderation von Chat und Forum realitätsnah simuliert werden können. Wie Kühne (2009b, S. 235) beschreibt, ist es in der Aus- und Weiterbildung zur Online-BeraterInnen durchaus üblich, E-Learning-Plattformen zu integrieren und sie für praktische Übungen zu nutzen. Unabhängig von der Lernplattform können im Internet Recherchen zur Online-Beratung und zu den existierenden Angeboten durchgeführt werden, so dass sich die Studierenden ein Bild von der Angebotsvielfalt (zielgruppenspezifische Angebote, unterschiedliche Träger etc.) und der unterschiedlichen Gestaltung der Angebote machen können.

Nicht alle Seminareinheiten müssen im Computerraum durchgeführt werden. Vor allem die Seminareinheiten, die sich mit den theoretischen Grundlagen der Online-Beratung beschäftigen, können auch in den üblichen Seminarräumen vonstatten gehen. Dafür spricht vor allem, dass andere Lernarrangements hergestellt werden können, bei denen Tische und Stühle kommunikativer angeordnet werden und die Computer nicht die Kommunikation miteinander behindern. Die auf den Tischen installierten Computerbildschirme beschränken die Sicht der Teilnehmer aufeinander und die mit dem Internet vernetzten Computer haben ein gewisses Ablenkungspotential bei der Kommunikation in der

Seminargruppe. Deshalb muss, wenn im Computerraum gearbeitet wird und Reflexionsphasen in der Seminargruppe anstehen, die Lehr-/Lernsituation immer so gestaltet werden, dass es klare Zäsuren gibt zwischen der Arbeit am Computer und den Kommunikationssequenzen in der Seminargruppe und nicht etwa eine Ungleichzeitigkeit entsteht, wo die einen TeilnehmerInnen noch mit ihrer Aufgabe am Computer beschäftigt sind und die anderen sich schon in Interaktion mit der Gruppe befinden.

Das Seminar soll neben der inhaltlichen Auseinandersetzung mit den theoretischen Grundlagen vor allem praxisnahe, basale Handlungskompetenzen für die Beratungsarbeit vermitteln. Die 14 zu verplanenden Seminareinheiten verteilen sich dabei auf folgende Themen:

1. Theoretische Grundlagen der Online-Beratung
2. Formen/Medien der Online-Beratung
 - Mail-Beratung
 - Einzelchat
 - Gruppenchat
 - Forum
3. Online-Beratung in der Sozialen Arbeit (spezifische Rahmenbedingungen, Adressaten, vorhandene Angebote, zielgruppenspezifische Ansätze)
5. Methodische Ansätze und Vorgehensweisen/Techniken in der E-Mail-Beratung
6. Methodische Ansätze und Vorgehensweisen/Techniken in der Moderation von Chat und Forum
7. Praktische Übungen (E-Mail-Beratung, Moderation von Chat und Forum)
8. Anforderungen an technische Lösungen und Datenschutz der Online-Beratung
9. Standards und Qualifizierung für Online-Beratung
10. Chancen und Grenzen von Online-Beratung in der Sozialen Arbeit

Die Seminareinheiten, in denen es um Vermittlung der theoretischen Grundlagen geht, können weitgehend in das Selbststudium verlagert werden. Das Selbststudium kann als Einzel- oder Gruppenarbeit organisiert werden. Im Seminar werden dann die Ergebnisse des Selbststudiums ausgetauscht und diskutiert. Außerdem können hier offene Fragen gemeinsam bearbeitet werden.

Durch die Verlagerung der theoretischen Grundlagen ins Selbststudium bleibt im Seminar mehr Zeit für praktische Übungen und Recherchen am Computer. Hier liegt also der Schwerpunkt der Präsenzseminareinheiten. Für die Präsenzzeit im Seminar gilt dasselbe, was Gerö (2008, S. 3) für die Ausbildung von Online-BeraterInnen festgestellt hat: „Angehende BeraterInnen sollen auf ihren

virtuellen Erkundungsgängen auch alle für Ratsuchende offenen Wege betreten, möglichst viel ausprobieren, auf alle Knöpfe drücken, ggf. um Hilfe bitten, einander unterstützen...“ Es dreht sich um reflexives „Learning by doing“ und um Selbsterfahrung im virtuellen Bereich. Die eigenen Erfahrungen mit medienvermittelter Kommunikation werden in der Seminargruppe ausgetauscht und vor dem Hintergrund des im Selbststudium erworbenen Wissens reflektiert. „...viele der Gefühle, die KlientInnen/Ratsuchende im Internet erleben, werden im dem Moment erfahrbar, in dem es ‚an die Tasten‘ geht, d. h. direkt im und am Medium gearbeitet werden soll: Unsicherheit und Ungewissheit in Bezug auf die Kommunikation in virtuellen Räumen werden spürbar“ (Gerö, 2008, S. 3).

Die E-Mail-Beratung ist die am häufigsten in der Praxis genutzte Form der Online-Beratung. „Beim Kommunizieren per Mail stehen nicht mehr alle verfügbaren akustischen, visuellen, kinästhetischen und olfaktorischen Sinneswahrnehmungen zur Verfügung, allein der Text spricht“ (Knatz, 2009, S. 61). Im Seminar wird mit Texten gearbeitet, die aus der Praxis der Mail-Beratung stammen, und mit Texten, die die Studierenden in der Rolle als KlientInnen verfasst haben. Die Studierenden machen so erste Erfahrungen in der professionellen Bearbeitung von Mails und erweitern nicht nur ihre Lesekompetenz, sondern sie üben sich auch darin, eigene Antwort-Texte zu formulieren. Das Ziel dieser Übungen besteht dabei nicht in der Befähigung der Studierenden zur eigenständigen Durchführung von Mail-Beratung. Vielmehr geht es primär darum, Erfahrungen mit dieser Form der Beratung zu machen und gängige Vorgehensweisen wie z. B. das Viel-Felder-Konzept von Knatz/Dodier (2003) in der praktischen Anwendung kennen zu lernen. Es handelt sich um erfahrungsorientiertes Lernen. Die Studierenden sollen auch für sich erkennen können, ob dies eine Form der Beratung ist, die sie herausfordert und animiert, oder ob die Face-to-Face-Beratung eher ihre Domäne darstellt.

Dasselbe gilt auch für Übungen, die sich auf die Beratung im Einzel- und Gruppen-Chat und auf die Moderation von Chat und Foren beziehen. Auch hier steht die Erfahrungsorientierung im Vordergrund. Die Studierenden sollen die Möglichkeiten und das enorme Entwicklungspotential von Online-Beratung ausloten, sich selbst erproben und eigene Vorurteile, die sich auf computergestützte Beratung beziehen, erkennen und durch realistische Einschätzungen auf professioneller Grundlage ersetzen. Indem sie ihre eigenen Fähigkeiten und Kenntnisse realistisch zu beurteilen lernen und die Anforderungen, die an die Professionalität von Online-BeraterInnen gestellt werden, in den Übungen erfahrbar gemacht werden, wird ihnen die Notwendigkeit einer fundierten Ausbildung vor Augen geführt. Diejenigen Studierenden, die feststellen, dass sie eine Affinität und Präferenz in Bezug auf Online-Beratung haben, werden motiviert, sich weitergehend mit Online-Beratung zu beschäftigen.

4. Fazit und Ausblick

Dieser Artikel ist dem Bemühen geschuldet, dem Thema „Online-Beratung“ im Studium einen angemessenen Raum zu geben und dem Entwicklungsstand, den Online-Beratung mittlerweile in der Praxis der Sozialen Arbeit erreicht hat, auch in der SozialarbeiterInnenausbildung gerecht zu werden. In diesem

Zusammenhang ist die Feststellung von Kühne (2009b, S. 238) wichtig, dass Online-Beratung sich in den kommenden Jahren voraussichtlich rasant weiterentwickeln wird. Deshalb ist es notwendig, in der Ausbildung diese Veränderungen aufzugreifen und die Lehrinhalte laufend den neuen technischen und methodischen Entwicklungen anzupassen.

Gerade weil es kein geschütztes Berufsbild „Online-BeraterIn“ gibt, müssen Qualitätsstandards sowohl in der Praxis als auch in der Ausbildung fest verankert werden. Dazu bedarf es auch der vermehrten wissenschaftlichen Beschäftigung mit Online-Beratung und des Ausbaus der Forschung. Das hier dargestellte Seminarkonzept kann im Rahmen eines MA-Studienganges die Grundlage dafür legen, dass im Hinblick auf die Forschungsorientierung des MA verstärkt Lehr- und Praxisforschungsprojekte, die Online-Beratung zum Gegenstand haben, initiiert werden. Dies kann nicht nur zur wissenschaftlichen Fundierung beitragen, sondern auch der Praxis Impulse geben und die Qualität von Angeboten verbessern.

Literatur:

Alonso, G. (2009). Kompetenzförderung an der Hochschule. Eine hochschuldidaktische Konzeption und Evaluation von Lernszenarien zur integrativen Vermittlung von Schlüsselkompetenzen. Göttingen: Sierke Verlag.

Bauer, St., Kordy, H. (Hrsg.) (2008). E-Mental-Health. Neue Medien in der psychosozialen Versorgung. Heidelberg:Springer.

DGOB (2009). Richtlinien zur Anerkennung von Online-Berater/innen (DEGOB). Verfügbar unter:<http://www.p23894.typo3server.info/index.php?id=11&L=0&type=1> am [20.05.10].

Engel, F. (2004). Beratung und Neue Medien. In F. Nestmann, F. Engel & U. Sieckendiek (Hrsg.), Das Handbuch Beratung. Band 1 (S. 497-508). Tübingen: DGVT-Verlag.

Faulstich, P. & Zeuner, C. (2008). Erwachsenenbildung. Eine handlungstheoretische Einführung in Theorie, Didaktik und Adressaten (3. Aufl.). Weinheim, München:Juventa.

Gehrmann, H.-J., Dreyer, S., Höly, R., Mohr, M., Patitz, C. & Rühl, M. (2005). Theorie- und Praxisvermittlung in der Onlineberatung. Erfahrungen aus dem Studienprojekt „Sozialber@tung im Internet“ am Fachbereich Sozialpädagogik der FH Darmstadt. e-beratungsjournal.net [online], 1(17). Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/gehrmann.pdf [20.05.2010],

Gehrmann, H.-J. (2009). Beratung am PC. Entwicklungslinien und Zukunftschancen der Online-Beratung. Sozial Extra, 1/2, 10-13.

Gerö,S. (2008). Medienkompetenz in der Online-Beratung: Erfahrungen aus der Ausbildung von E-BeraterInnen. In: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0108/geroe.pdf [20.05.2010].

Hawelka, B., Hammerl, M. & Gruber, H. (Hrsg.) (2007). Förderung von Kompetenzen in der Hochschullehre. Kröning:Ansanger Verlag.

Knatz, B., Dodier, B. (2003). Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per Mail. Stuttgart:Pfeiffer bei Klett-Cotta.

Knatz, B. (2009). Die webbasierte Mail-Beratung. In: S. Kühne & G. Hintenberger (Hrsg.), Handbuch Online-Beratung (S. 59-67). Göttingen: Vandenhoeck&Ruprecht..

Kühne, S. & Hintenberger, G. (2009). Veränderte mediale Lebenswelten und Implikationen für die Beratung. In S. Kühne & G. Hintenberger (Hrsg.), Handbuch Online-Beratung (S. 13-24). Göttingen:Vandenhoeck&Ruprecht.

Kühne, S. (2009a). Institutionalisierung von Online-Beratung – das Ende der Pionierphase. In: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_1209/kuehne.pdf [20.05.2010].

Kühne, S. (2009b). Aus- und Weiterbildung in der Online-Beratung. In S. Kühne & G. Hintenberger (Hrsg.), Handbuch Online-Beratung (S. 231-239). Göttingen:Vandenhoeck&Ruprecht.

Ploil, E. O. (2009). Psychosoziale Online-Beratung. München, Basel:Ernst Reinhardt..

Sickendiek, U., Engel, F. & Nestmann, F. (2008). Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze (3. Aufl.). Weinheim, München: Juventa.

Waldherr, F. & Walter, C. (2009). Didaktisch und praktisch. Ideen und Methoden für die Hochschullehre. Stuttgart:Schäffer-Poeschel Verlag.

Warras, J. (2008). Soziale Arbeit im Internet. Chancen und Grenzen. Saarbrücken:VDM Verlag.

Wehr, S. & Ertel, H. (2007). Bologna-rechter Hochschulunterricht. Herausforderungen durch Kompetenzorientierung und Lernerzentrierung. In S. Wehr & H. Ertel (Hrsg.), Aufbruch in der Hochschullehre. Kompetenzen und Lernende im Zentrum. Beiträge aus der hochschuldidaktischen Praxis (S. 13-28). Bern, Stuttgart, Wien:Haupt Verlag.

Weinhardt, M. (2009). E-Mail-Beratung. Eine explorative Studie zu einer neuen Hilfeform in der Sozialen Arbeit. Wiesbaden:VS Verlag für Sozialwissenschaften.